

Barazia Gjimore në ofrimin e Shërbimeve Publike Vendore



Financuar nga Bashkimi Europian



Kingdom of the Netherlands

Bashkëfinancuar nga Mbretëria e Holandës





Financuar nga Bashkimi Europian



Kingdom of the Netherlands

Bashkëfinancuar nga Mbretëria e Holandës



SHËNIM

Raporti **“Barazia gjinore në ofrimin e shërbimeve publike vendore”** u përgatit nga Forumi i Pavarur i Gruas Shqiptare (IFAW) si pjesë e instrumentit të grantit të vogël të projektit WeBER që zbatohet në Shqipëri nga Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM).

“Ky dokument u mundësua me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian dhe Mbretërisë së Holandës. Përmbajtja e dokumentit është përgjegjësi e Forumit të Pavarur të Gruas Shqiptare dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet se pasqyron qëndrimin e Bashkimit Evropian dhe të Mbretërisë së Holandës.”

Përgatitur nga Forumi i Pavarur i Gruas Shqiptare

Me kontributin e Alda Bardhyli

Të drejtat e publikimit

© Aplikimet për marrjen e lejes për të riprodhuar ose përkthyer të gjithë ose një pjesë të këtij raporti duhet të bëhen pranë zyrave të:

FORUMI I PAVARUR I GRUAS SHQIPTARE

Rr. Margarita Tutulani, Pall Kesh, AP1

Tiranë, Albania

Tel: +35542228309

www.ifaw.al

Email: fpgshqiptare@yahoo.com

TABELA E PËRMBAJTJES

I.	Përmbledhje Ekzekutive	4	
II.	Hyrje	5	
III.	Përkatësia Gjinore	7	
IV.	Decentralizimi dhe Reforma e Qeverisjes Vendore	10	
V.	Profil i Shkurtër i Bashkive Fokus të Projektit	13	
	V.I	Profil i Bashkisë Shkodër	13
	V.II	Profil i Bashkisë Gjirokastrë	16
	V.III	Profil i Bashkisë Fier	19
	V.IV	Profil i Bashkisë Elbasan	22
	V.V	Profil i Bashkisë Vlorë	25
	V.VI	Profil i Bashkisë Kavajë	28
	V.VII	Profil i Bashkisë Krujë	30
VI.	Matja e Kënaqësisë - Gjetje të Studimit	32	
	Met. e Rastit të Studimit, Procedurat e Vlerësimit dhe Metodat	34	
	Metodat e Përdorura gjatë Intervistave	35	
	Analiza e Pyetësorëve	38	
	Gjetjet Kryesore të Studimit	52	
	REFERENCA	55	

I. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Informacioni i përfshirë në këtë raport prezanton ecurinë e procesit të vlerësimit të ofrimit të shërbimeve në njësitë vendore të bashkive Gjirokastër, Vlorë, Kavajë, Fier, Krujë, Shkodër dhe Elbasan në periudhën qershor - dhjetor 2017 dhe përfshin vlerësimin nga ana e komunitetit të performancës së shërbimeve të ofruara në nivel vendor duke përfshirë këtu komponentin gjinor.

Procesi i Vlerësimit u realizua nga Forumi i Pavarur i Gruas Shqiptare në kuadër të projektit WeBER "*Mundësimi i vendeve të Ballkanit Perëndimor për Monitorimin e Reformës së Administratën Publike nga Shoqëria Civile*" - financuar nga Bashkimi Evropian dhe bashkëfinancuar nga Mbretëria e Holandës.

Qëllimi i këtij projekti është krijimi i një platforme vlerësimi për të matur ofrimin e shërbimeve administrative që ofrojnë institucionet e njësisive vendore duke e parë edhe nga këndvështrimi gjinor, në 7 qytete të Shqipërisë.

Objektivat specifike të këtij projekti synojnë hartimin e një skeme vlerësimi e cila do të ndikojë në përmirësimin e shërbimeve publike vendore, duke matur në mënyrë periodike cilësinë e shërbimeve të ofruara nga bashkitë. Kjo është një mundësi e mirë për të krijuar një traditë për promovimin dhe vlerësimin e shërbimeve më cilësore.

Në këtë raport do të lexoni: Një profil të shkurtër të Bashkive fokus të projektit; Përmbledhjen e rezultateve të vlerësimit të qytetarëve për qeverisjen vendore; Gjetje dhe rekomandime për të ardhmen.

Në formë të përmbledhur, të dhënat e këtij raporti janë marrë nga këto burime:

- 402 pyetësorë të shpërndarë
- bashkëbisedime me qytetarë;
- mbledhja e të dhënave dytësore nga 7 bashkitë dhe;
- burime të tjera për kuadrin demografik, ekonomik, shoqëror, publik dhe administrativ.

Të anketuarit u përzgjedhën në mënyrë rastësore në çdo bashki.

II. HYRJE

Marrëdhënia midis Administratës Publike vendore dhe qytetarit po ndryshon. Për të kuptuar drejtimin është e rëndësishme të kemi parasysh tri procese që janë duke u zhvilluar:

1) *Evolucionin e nevojave.* Kategoritë e shoqërisë ndryshojnë, nevojat evoluojnë dhe kërkesa për shërbime bëhet gjithnjë e më komplekse, pasi kërkesa për transparencë dhe pjesëmarrja e qytetarëve ndaj administratës publike po rritet;

2) *Rishqyrtimi i modeleve të marrëdhënieve me qytetarët.* Administratat publike në mbarë botën po vënë në pikëpyetje përshtatshmërinë e konfigurimeve të tyre organizative në lidhje me evoluimin e nevojave të qytetarëve. Këto njohuri dhe reflektime na çojnë për të eksperimentuar modele të reja të marrëdhënieve ndërmjet administratës dhe qytetarit.

3) *Evolucioni teknologjik.* Evolucioni teknologjik na ka lejuar të zhvillojmë disa funksione që deri para pak vitesh ishin të paimagjinueshme, për shembull digjitalizimi i shërbimeve dhe ofrimi i tyre online.

Në këtë kontekst, në fokus të administratës vendoset qytetari. Tashmë, ai nuk është më i konceptuar thjesht si marrës i shërbimeve, por falë mjeteve të reja të ndërveprimit, ai është i përfshirë në projektimin dhe menaxhimin e shërbimeve publike. Ndërveprimi bëhet kështu në dy drejtime: nga administrata tek qytetari dhe anasjelltas. Pjesëmarrja qytetare konsiderohet qendrore në krijimin e vlerës publike.

Edhe përdorimi i platformave online ndryshon tërësisht komunikimin publik.

Përmes platformave online:

- do të kemi të dhëna publike të hapura dhe transparente, duke zbatuar kështu ligjin për njoftimin dhe konsultimin publik¹ dhe ligjin për të drejtën e informimit²;
- platformat online reduktojnë efektet e barrierave gjeografike;
- Menaxhimi më pak i drejtpërdrejtë i shërbimeve në sportel dhe menaxhimi i tyre online.

1- LIGJ Nr. 146/2014 Për Njoftimin dhe Konsultimin Publik

2- LIGJ Nr. 119/2014 PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT

II. HYRJE

Shërbimet online janë një përdorim optimal i kanaleve elektronike të komunikimit dhe angazhimit për të përmirësuar kënaqësinë e qytetarëve në ofrimin e shërbimeve, duke krijuar nivele të reja angazhimi dhe besimi, dhe duke rritur kështu produktivitetin e shërbimeve publike.

Administrata vendore duhet të investojë në platformat online, si një mjet i cili ndryshon tërësisht komunikimin me publikun.

Gjithashtu një përdorim të madh kanë marr edhe mediat sociale, si një mjet që përdoret masivisht me qëllim :

- Të informojë qytetarët / përdoruesit dhe të promovojë shërbimet dhe kanalet e ndryshme në të cilat mund të përdoren;
- Për të bashkëvepruar me qytetarët / përdoruesit dhe për të rritur aftësinë për të dëgjuar administratën;
- Të ndërpresë çështje publike me një ndjeshmëri të lartë qytetare, në prishjen e tyre, në dëmtime, si dhe ndaj pakënaqësive.

Përmes platformave online administratat lokale gjithashtu mund të:

- Promovojnë territorin, aktivitetet lokale dhe kulturore,
- Të përmirësojë komunikimin në kohë të informacionit në rast emergjence.

Këto kanale të reja, duhet të përdoren për trajtimin e çështjeve publike në zhvillim të territorit dhe vlerësimin e kënaqësisë së përdoruesve të shërbimit.

III. PËRKATËSIA GJINORE

Termi përkatësi gjinore, i referohet mundësive dhe attributeve sociale të lidhura me faktin e të qenit burrë apo grua, vajzë apo djalë, po ashtu edhe marrëdhënieve mes grave dhe burrave.

Këto attribute, mundësi dhe marrëdhënie janë të ndërtuara dhe mësohen nga shoqëria gjatë procesit të socializimit. Në shumicën e shoqërive ka diferenca dhe pabarazi midis grave dhe burrave për sa i përket përgjegjësive që u caktohen, aksesit ndaj dhe mbi burimet, si dhe mundësive për të marrë vendime.

“Gender” është pjesë e një kontesti socio-kulturor më të gjerë.

Kur është fjala për "gender" duhet të kihet parasysh se kuptimi i kësaj fjale nuk është sinonim me "seksin".

Me *gender* nënkuptojmë karakteristikat dhe rolin që burrat dhe gratë kanë në një shoqëri të caktuar brenda familjes dhe në jetën publike. Po flasim për një ndërtim social dhe kulturor, i cili ndikon në ndarjen e detyrave brenda familjes, në balancën e pushtetit brenda çiftit dhe në zgjedhjet profesionale / mundësitë e njerëzve.

Politikat gjinore kanë të bëjnë me realizimin e veprimeve kulturore, duke respektuar dhe vlerësuar dallimet gjinore, me qëllim ribalancimin e rolit të burrit dhe gruas në familje dhe shoqëri, me qëllim zbatimin e parimit të mundësive të barabarta (në studime, në karrierë, në jetën politike).

Në aspektin legjislativ Shqipëria paraqitet si një ndër vendet me një kuadër të plotësuar ligjor në lidhje me çështjet e barazisë gjinore, legjisllacion ky, i cili nuk bën asnjë lloj diferencimi ndërmjet gruas që jeton në zona urbane dhe asaj që jeton në zona rurale, si dhe asnjë lloj difference sa i takon barazisë së saj në rrafshin social në të gjitha aspektet e jetës.

Kur flasim për shërbime publike, nuk mund të mos përmendim komponentin gjinor i cili përfshin:

- rritjen e përfaqësimit të grave në vendimmarrjen e të gjitha niveleve të qeverisë;
- dhënien më shumë pushtet ekonomik grave në nivele urbane dhe rurale;
- garancinë që aspektet gjinore të pasqyrohen në të gjitha politikat; dhe
- përmirësimin e mekanizmave për promovimin e barazisë gjinore.

III. PËRKATËSIA GJINORE

Nëse duam të krijojmë një shoqëri të bazuar në barazi, është thelbësore që qeveritë vendore ta marrin në konsideratë dimensionin gjinor në hartimin e politikave, organizimin dhe praktikën e tyre. Barazia e vërtetë e grave dhe burrave është çelësi për suksesin tonë ekonomik dhe social - jo vetëm në nivel evropian dhe kombëtar, por dhe në rajonet, qytetet dhe komunitetet tona lokale.

Gratë dhe vajzat kanë nevojë dhe përparësi të ndryshme përse i përket shërbimeve. Kjo vjen si pasojë e ideve me bazë gjinore për rolet dhe përgjegjësitë e tyre dhe për ndarjen e punës që këto ide mbështesin. Shndërrimi i objektivave kombëtarë në objektiva lokale u jep qeverive vendore një mundësi për të identifikuar nevojat dhe përparësitë e grave dhe burrave, për të zhvilluar politika vendore që u përgjigjen më mirë këtyre dallimeve.

Qeveritë vendore janë mjete kryesor për dhënien e shërbimeve qytetarëve.

Bashkitë janë niveli i parë i qeverisjes vendore, të cilat kanë kompetenca të plota në fushat administrative, rregullatore, atë të shërbimeve dhe investimeve mbi funksionet e veta, ku përfshihen një gamë e gjerë shërbimesh publike vendore siç janë shërbimet komunale, shërbimet shoqërore sociale, shërbimet kulturore, shërbimet për zhvillimin ekonomik dhe shërbimet shoqërore dhe kulturore.

Sot, bashkitë ushtrojnë një gamë të gjerë funksionesh, që nga ndërtimi dhe mirëmbajtja e rrugëve vendore dhe menaxhimi i mbeturinave, deri tek funksionet shoqërore dhe argëtuese. Bashkitë kanë gjithashtu përgjegjësi të përbashkët për disa funksione të tjera si mirëmbajtja dhe investimet në objektet e arsimit parauniversitar, si dhe asistencën shoqërore dhe lehtësimin e varfërisë.

III. PËRKATËSIA GJINORE

Qeveritë vendore, kanë për detyrë t'u sigurojnë qytetarëve shërbime publike. Në sistemet e qeverisjes së decentralizuar, qeveritë vendore ushtrojnë një kontroll të madh mbi llojet e shërbimeve që ofron qeveria, si për shembull sa para akordohen për këto shërbime dhe kush ka akses te këto shërbime. Kjo do të thotë që qeverisja vendore ka autoritetin për të vendosur barazinë gjinore si një objektiv të qeverisë vendore dhe për t'i shpërndarë burimet te shërbime që u përgjigjen nevojave, si të grave ashtu dhe të burrave.

Kur politikat dhe ndërhyrjet për dhënien e shërbimeve marrin vërtet në konsideratë nevojat, situatat dhe përparësitë e grupeve të ndryshme të grave dhe vajzave, shërbimet publike, mund të planifikohen më mirë - duke bërë dhënien e shërbimeve dhe buxhetet më efektive.

Përfshirja e qytetarëve në vlerësimin dhe monitorimin e dhënies së shërbimeve vendore është një nga mjetet më efektive për të siguruar që shërbimet e ofruara përkojnë me nevojat e qytetarëve. Duke qenë se nevojat e burrave dhe të grave ndryshojnë si pasojë e roleve dhe përgjegjësisë të tyre, gratë, gjithashtu, duhet të përfshihen aktivisht në këto nisma.

Çështjet e qytetit duhen parë në thellësi, duke u bazuar në këndvështrimin gjinor. Është koha që çdo nismë dhe çdo projekt i qytetit të shihet nga një këndvështrim gjinor. Është e domosdoshme, për të siguruar shërbime më të mira për komunitetin.

IV. DECENTRALIZIMI DHE REFORMA E QEVERISJES VENDORE

Domosdoshmëria e decentralizimit në Shqipëri bazohet në Kushtetutë (1998), në Kartën Evropiane të Autonomisë Vendore (ratifikuar në nëntor 1999) dhe në strategjinë e decentralizimit, miratuar nga Qeveria Shqiptare.

Me qëllim trajtimin e sfidave të decentralizimit, Këshilli i Ministrave miratoi në 29 korrik 2015 "*Strategjinë ndërsektoriale për decentralizimin dhe qeverisjen vendore 2015-2020*", e cila hyri në fuqi më 13 gusht 2015. Reformat e decentralizimit dhe qeverisjes vendore kanë përparuar në mënyrë konstante deri në vitin 2014, kur u miratua ligji 115/2014, "*Për ndarjen administrative-territoriale të njësive të qeverisjes vendore në Republikën e Shqipërisë*".

Me miratimin e këtij ligji qeverisja vendore është reformuar dhe riorganizuar në 61 bashki dhe 12 qarqe.

Në lidhje me decentralizimin fiskal, sigurimi i autonomisë fiskale në nivelin e qeverisjes vendore vazhdon të përbëjë një sfidë. Autoritetet vendore nuk kanë burime të mjaftueshme financiare ose të ardhura vendore në përpjesëtim me kompetencat dhe detyrimet e tyre përkatëse për ofrimin e shërbimeve.

Në lidhje me të ardhurat vendore, përmes reformës, synohet fuqizimi i kapaciteteve për mbledhjen e të ardhurave nga burimet, në veçanti, nga taksa e pronës dhe taksa dhe pagesa të tjera. Funksionet, rolet dhe kompetencat e autoriteteve qendrore dhe vendore në nivel qarku dhe vendor, nuk janë të përcaktuara qartë në kuadrot ligjore dhe rregullatorë. Kjo ka krijuar pasiguri dhe paqartësi në rolin e njësive të qeverisjes vendore dhe institucioneve të decentralizuara dhe në marrëdhëniet e tyre me autoritetet qendrore.

Ndonëse është bërë progres në zbatimin e reformës për decentralizimin gjatë këtyre viteve, përsëri kanë dalë disa sfida që kanë nevojë për vëmendje të vazhdueshme.

Këto përbëhen kryesisht nga:

- niveli i ulët i decentralizimit fiskal;
- aftësi të pamjaftueshme të burimeve njerëzore në nivel vendor;
- standarde të ulëta pune në ofrimin e shërbimeve vendore;
- mungesa e konsensusit midis zyrtarëve të zgjedhur në nivel vendor, shoqëruar me sjellje partiake dhe konsensus të pakët brenda shoqatave të qeverisjes vendore;

IV. DECENTRALIZIMI DHE REFORMA E QEVERISJES VENDORE

- dobësimi i pozitës së qeverisjes vendore përkundrejt pushtetit qendror;
- vonesa në zbatimin e disa reformave të rëndësishme.

Si rrjedhojë, decentralizimi ka një parësi kyçe dhe shihet si një proces afatgjatë i një ndryshimi madhor në qeverisje. Në zbatimin e sfidave të decentralizimit, Qeveria ka miratuar një Plan Veprimi të përfshirë në "*Strategjinë e re ndër-sektoriale për decentralizimin dhe qeverisjen vendore 2015-2020*", si një instrument për hapat dhe masat që duhen marrë me afat të shkurtër, të mesëm, dhe të gjatë, me qëllim zbatimin e politikave dhe përfundimin e konsolidimit të njësive të qeverisjes vendore.

Bazuar në një analizë të qeverisë, reforma territoriale synonte uljen e kostove administrative dhe rritjen e efikasitetit të shërbimeve. Qeveria parashikonte se nga reforma administrative kostot e administratës do të ulen me 60-70%.

Aktualisht rritja e territorit dhe popullsisë së administruar nga bashkitë pas reformës territoriale ka ndryshuar mënyrën se si bashkitë u shërbejnë qytetarëve. Kompetencat e njësive administrative kanë ndryshuar, por ato mbeten pika më e afërt e kontaktit për shërbimet administrative vendore.

Vlerësimi objektiv, transparent dhe asnjansës i shërbimeve të ofruara nga bashkitë dhe njësitë administrative është thelbësor për përmirësimin e tyre.

Reforma territoriale, solli një reduktim drastik në numrin e njësive vendore me qëllim rritjen e efikasitetit të shërbimeve. Në diskutimet mbi reformën administrativo-territoriale ka patur një rëndësi të veçantë reduktimi i numrit të madh të njësive vendore, i cili ndikonte në efikasitetin e ofrimit të shërbimeve, në zhvillimin ekonomik, dhe në përfundim, ndikonte edhe në demokracinë vendore.

Largësia e zyrave qendrore të bashkive, me zyrat e njësive administrative në ish-komunat, mund të sjellë vonesa në realizimin e procedurave administrative, kosto më të larta për qarkullimin e praktikave administrative dhe në rezultat ulje të cilësisë së shërbimeve.

Në këto kushte, kërkohet një qasje e re në administrimin e punëve nga bashkitë, duke përdorur teknologjinë e informacionit. Futja e teknologjisë së informacionit në administratë është zgjidhja e vetme për të ulur kostot dhe për të mbajtur shërbime cilësore për komunitetet. Disa projekte të financuara nga donatorë dhe nga buxheti i shtetit kanë synuar përmirësimin e infrastrukturës digjitale të bashkive, duke përfshirë këtu aksesin në internet për të lehtësuar shkëmbimin midis bashkisë dhe njësive administrative.

IV. DECENTRALIZIMI DHE REFORMA E QEVERISJES VENDORE

Veç kësaj, qeveria shqiptare ka investuar masivisht në krijimin e një portali unik të shërbimeve publike online, e-albania, i cili ofron si shërbime të pushtetit qendror edhe shërbime të pushtetit vendor.

Në vijim të kësaj qasjeje, janë 4 projekte pilote që po zbatohen përkatësisht në Bashkinë Lezhë, Durrës, Elbasan dhe Korçë të financuar nga donatorë të huaj.

Në këtë model njësi administrative (ish-komuna) shërben si “*front office*” (sportele pritëse të qytetarëve) për pranimin e të gjitha aplikimeve të qytetarëve dhe procesimi i praktikave realizohet nga bashkia e cila shërben si “*back office*” (zyra mbështetëse për përpunimin e aplikimeve). Ky model, i “*zyrës me një ndalesë*” ka për bazë përdorimin e teknologjisë në menaxhimin e çdo praktike pasi qarkullimi i dokumentacionit midis njësisë administrative dhe bashkisë bëhet në mënyrë elektronike.

Ky hap, në ndryshimin e formës së përpunimit dhe ofrimit të shërbimeve vendore kërkon një punë të madhe për digjitalizimin e të gjitha shërbimeve administrative por kërkon edhe një mënyrë të re të ndryshimit të ofrimit të shërbimit ndaj qytetarit.

Kjo, është parë si një nga mënyrat më të mira të funksionimit të administratës së re të bashkive në kuadër të reformës së ndërmarrë.

Këto modele pilote prekin vetëm shërbimet administrative, dhe jo çështje të organizmit të shërbimeve utilitare siç janë furnizimi me ujë, menaxhimi i mbetjeve urbane, mirëmbajtja e rrugëve etj, që janë shërbime që s`mund të ofrohen në rrugë elektronike.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.I PROFIL I BASHKISË SHKODËR

Qarku i Shkodrës shtrihet në pjesën veriore të Shqipërisë në një territor prej 3.562 km² i cili kufizohet me Malin e Zi në veri dhe veriperëndim, me qarkun e Kukësit në lindje dhe me qarkun e Lezhës në jug, ndërsa arrin deri në bregdetin e detit Adriatik në perëndim dhe jugperëndim. Territori i qarkut përbëhet nga zona fushore dhe zona malore në Alpet shqiptare dhe në pjesën qendrore të qarkut. Qendra administrative e qarkut është qyteti i Shkodrës. Bashkia Shkodër ka në përbërjen e saj 11 njësi administrative, të cilat janë: Shkodër, Ana e Malit, Bërdicë, Dajç, Guri i Zi, Postribë, Pult, Rrethinat, Shalë, Shosh dhe Velipojë. Ajo ka nën administrimin e saj një qytet dhe 93 fshatra.

Sipas Censurit të vitit 2011, Bashkia e Shkodrës ka një popullsi prej 135,612 banorësh. Ndërkohë që sipas Regjistrimit Civil, kjo bashki ka 200,889 banorë. Bashkia e re shtrihet në një sipërfaqe prej 872.71 km², me një densitet prej 230.18 banorë/km² sipas Regjistrimit Civil dhe 155.39 banorë/km² sipas Censurit 2011.

Qarku i Shkodrës është një nga zonat me pasuri të shumta natyrore. Brenda një rreze prej rreth 30 km rajoni ofron kushte të favorshme natyrore për zhvillimin e katër llojeve të turizmit: liqenor / detar / bregdetar (Liqeni i Shkodrës dhe bregdeti i Velipojës), turizmi malor e dimëror (Alpet dhe Bjeshkët e Namuna), kulturor (qyteti i Shkodrës, Kalaja e Rozafës, Pazari i vjetër i cili daton prej 1807 – 1809 et.).

Aktualisht, aktivitetet kryesore ekonomike në qarkun e Shkodrës janë të përqendruara në ndërtim dhe prodhimin e materialeve të ndërtimit, industrinë e lehtë (agro-industria, industria e përpunimit të drurit, fasonët etj.), agrobiznesi, tregti, shërbime etj.

Shkodra është e vetmja qendër universitare në veri të vendit dhe një nga burimet më të rëndësishme për arsimin universitar, në këtë pjesë të vendit.

Vitet e fundit, rigjallërimi i qarkut të Shkodrës u zhvillua me ritme relativisht të larta, me një numër të konsiderueshëm investimesh të huaja (megjithëse në përmasa të vogla), me një bashkëpunim të sektorit privat me kompanitë dhe tregjet e huaja, të shoqëruara të gjitha këto me përmirësime të mëdha të infrastrukturës dhe mjedisit të biznesit.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.I PROFIL I BASHKISË SHKODËR

Sektorët Prioritarë për Zhvillimin e Qarkut Shkodër

Sektorët e mëposhtëm janë prioritare për zhvillimin e Qarkut të Shkodrës:

- Arsimi, Trajnimi dhe Ndërtimi i Kapaciteteve
- Infrastruktura dhe Shërbimet
- Mbrojtja nga Përmbytjet
- Turizmi dhe Agrobiznesi

Turizmi dhe agrobiznesi mbeten gjithashtu dy prej sektorëve të ekonomisë të cilët gërshetojnë potencialet e burimeve natyrore, avantazhet e pozitës gjeografike, traditën e rajonit por gjithashtu edhe interesin në rritje të aktorëve dhe partnerëve të rëndësishëm për rajonin.

Një tjetër element mjaft i rëndësishëm për rolin e të dy sektorëve në ekonominë e rajonit dhe cilësinë e jetesës së komunitetit rezident në të, është potenciali i tyre për të mbështetur zhvillimet në sektorët e tjerë (p.sh. industria e përpunimit, shërbimet etj.) duke i bërë të diversifikojnë strukturën e aktivitetit ekonomik të qarkut dhe duke eliminuar mbi-përqendrimin e burimeve në një apo dy sektorë të vetëm.

Pozita gjeografike e rajonit mundëson projeksione që favorizojnë zhvillimin e sektorit të agrobiznesit.

Gjithashtu, investimet në rrjetin kombëtar të infrastrukturës lehtësojnë ndjeshëm qasjen tek tregjet kombëtare dhe rajonale, ndërkohë që për këto të fundit një tjetër avantazh përbën edhe marrëveshja për tregtinë e lirë (CEFTA) dhe pjesa e MSA që rregullon marrëdhëniet tregtare me BE.

Turizmi dhe agrobiznesi do të diversifikojnë ekonominë e rajonit, do të mbështesin zhvillimin e sektorëve të tjerë dhe do të sigurojnë pozita të qëndrueshme në tregun rajonal ndërkohë që do të tregtohen në nivel ndërkombëtar.

Bashkia Shkodër, pas reformës administrativo-territoriale ka në juridiksion të saj edhe 11 njësi administrative (Shkodër, Ana e Malit, Bërdicë, Dajç, Guri i Zi, Postribë, Pult, Rrethinat, Shalë, Shosh, Velipojë). Nga analiza e shërbimeve që është bërë në kuadër të identifikimit të listës së unifikuar të shërbimeve, ka rezultuar se Bashkia Shkodër ofron rreth 60 shërbime, përfshirë shërbimet e transportit, shërbimeve sociale dhe ndihmës ekonomike, shërbimet e veterinarisë, shërbimet e bujqësisë dhe tokave, etj.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.I PROFIL I BASHKISË SHKODËR

SHKODËR	PUBLIKE	JO PUBLIKE
Shërbime sociale për të moshuar	1	2
Shërbime sociale për gra dhe vajza	0	4
Shërbime sociale për fëmijët	3	13
Shërbime sociale për familjet dhe komunitetet	0	9
Shërbime sociale për PAK	1	6
Shërbime sociale për të rinj me probleme sociale	0	3
Gjithsej	5	37

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.II PROFIL I BASHKISË GJIROKASTËR

Bashkia e Gjirokastrës kufizohet në veri me bashkinë Tepelenë, në lindje me Bashkinë Libohovë, në jug me bashkinë Dropull dhe në perëndim me bashkitë Himarë dhe Delvinë. Kryeqendra e Bashkisë është qyteti i Gjirokastrës.

Sipas Censusit të vitit 2011, bashkia ka një popullsi prej 25.301 banorësh. Ndërkohë që sipas Regjistrit Civil ajo numëron 52.054 banorë. Bashkia shtrihet në një sipërfaqe prej 469.25 km²-me një densitet prej 53.91 banorë/km² sipas Censusit 2011 dhe 110.93 banorë sipas Regjistrit Civil.

Kjo bashki përbëhet nga 7 njësi administrative, të cilat janë: Gjirokastra, Cepo, Lazarat, Picar, Lunxhëri, Odrie dhe Antigone. Të gjitha njësitë administrative janë aktualisht pjesë e rrethit Gjirokastrë dhe e qarkut Gjirokastrë. Bashkia e re ka nën administrimin e saj një qytet dhe 38 fshatra.

Bashkia e re e Gjirokastrës përbëhet nga qyteti i Gjirokastrës, i cili prej vitit 2005 ndodhet në listën e Trashëgimisë Botërore të UNESCO-s si dhe zonat rurale kodrinore përreth, të përqendruara më së shumti te prodhimet blegtorale.

Gjatë viteve të fundit, për shkak të statusit si pasuri e UNESCO-s, turizmi ka njohur rritje të konsiderueshme. Gjirokastra është gjithashtu qytet me aktivitete të konsiderueshme tregtar, veçanërisht sa i përket importeve nga Greqia.

Zona rurale që iu bashkëngjit bashkisë së vjetër është e njohur për blegtorinë e imtë dhe për produktet blegtorale shumë cilësore.

Gjirokastra është një qytet tregtar i stilit otoman, ndër të paktët të tillë të mbijetuar në Ballkan. Qyteti ka mbi 800 ndërtesa historike, shumë prej të cilave rrezikohen nga degradimi.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.II PROFIL I BASHKISË GJIROKASTËR

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Turizmi në qytetin e Gjirokastrës ka shënuar një hov cilësor gjatë viteve të fundit. Megjithatë, përballë bashkisë së re shtrohet nevoja e përmirësimit të kapaciteteve për promovimin dhe administrimin e turizmit si dhe për zgjatjen e sezonit turistik përtej muajve të pranverës dhe vjeshtës.

Qyteti numëron rreth 50-60 mijë vizitorë të huaj në vit si dhe zotëron një rrjet hotelesh që e përballojnë këtë fluks. Bashkia ka një zyrë informimi turistik, por pak produkte promovionale.

Zhvillimi i mëtejshëm i artizanatit, i produkteve tradicionale ushqimore dhe i gastronomisë konsiderohet një çështje që kërkon vëmendjen e vazhdueshme të autoriteteve vendore.

Me financime të Bashkisë apo me mbështetjen e Fondit të Zhvillimit të Rajoneve, në Gjirokastrë po realizohen ndërhyrje të rëndësishme në përmirësimin e infrastrukturës si: rikonstruksioni i Parkut të Viroit, projekti për rrugën hyrëse nga krahu verior (përfshi një korsi për biçikleta dhe këmbësorët) apo shtrimi i rrugëve me kalldrëm në qendrën historike.

Megjithatë, Bashkia e re do të duhet të zgjidhë problemin e betonizimit dhe mungesën e infrastrukturës arsimore në këtë lagje, ku ekziston vetëm një shkollë e mbingarkuar me nxënës.

Transporti i nxënësve në të gjitha shkollat e bashkisë së re konsiderohet një tjetër çështje që kërkon zgjidhje, pasi depopullimi i shumë zonave ka sjellë mbylljen e shkollave në fshatrave dhe rritjen e distancave për fëmijët.

Furnizimi me ujë të pijshëm pritet ndërkohë të zgjidhet përfundimisht pas përfundimit të rikonstruktimit të ujësjellësit, i cili përfshin gjenerimin e rrjetit të vjetër si dhe ndërtim deposh të reja.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.II PROFIL I BASHKISË GJIROKASTËR

Popullsia e Shqipërisë është e ekuilibruar në aspektin gjinor me një përqindje të grave paksa më të madhe prej 51%.

Ngjashmërisht, popullsia e qarkut Gjirokastrë ka ndarje gjinore pothuaj 50/50, ku gratë janë pak më shumë. Bazuar në statistikat e INSTAT, pavarësisht se sa e dendur apo e rrallë është popullsia e një komune, përbërja gjinore mbetet thuajse gjithandej e njëjtë. Kjo përbërje tregon që gratë përfaqësojnë gjysmën e burimeve dhe të potencialit të këtij qarku. Ky potencial do të mbetet i pavënë në jetë nëse gratë kufizohen nga pabarazia në sferat shoqërore, ekonomike dhe politike. Mundësi të barabarta për arsim, kujdes shëndetësor, punësim dhe në vendimmarrje do të shërbejnë për të përforcuar zhvillimin e qëndrueshëm dhe të drejtë të qarkut.

GJIROKASTËR	PUBLIKE	JO PUBLIKE
Shërbime sociale për të moshuar	2	0
Shërbime sociale për gra dhe vajza	0	0
Shërbime sociale për fëmijët	1	3
Shërbime sociale për familjet dhe komunitetet	0	1
Shërbime sociale për PAK	0	0
Shërbime sociale për të rinj me probleme sociale	0	1
Gjithsej	3	5

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.III PROFIL I BASHKISË FIER

Bashkia e re Fier kufizohet në veri me bashkinë Divjakë, në lindje me bashkitë Patos dhe Roskovec, ndërsa në jug me bashkinë Vlorë. Ajo shtrihet në Ultësirën Perëndimore, mes lumenjve Seman dhe Vlorë. Pjesa dërrmuese e bashkisë së re shtrihet në zonë fushore të ulët ndërsa komunat Cakran dhe Frakull kanë territor kodrinor. Kryeqendra e Bashkisë është qyteti i Fierit.

Sipas Censurit të vitit 2011 në territorin e bashkisë së re banojnë 120.655 njerëz ndërsa në regjistrin civil rezultojnë banorë 196.324 njerëz. Sipërfaqja e bashkisë së re është 619.9 km². Në bazë të censurit, densiteti i popullsisë është 194.6 banorë për kilometër katror ndërsa në bazë të regjistrit civil, densiteti është 316.70 banorë/km².

Kjo bashki përbëhet nga dhjetë njësi administrative, të cilat janë: Fier, Cakran, Mbrostar Ura, Libofshë, Qendër, Dërmenas, Topojë, Levan, Frrakull dhe Portëz. Të gjitha njësitë administrative janë aktualisht pjesë e rrethit të Fierit dhe qarkut Fier. Bashkia e re ka nën administrimin e saj një qytet dhe 85 fshatra.

Bashkia e re e Fierit përfshin zonat bujqësore më të rëndësishme të vendit, si dhe një pjesë të konsiderueshme të industrisë që lidhet me përpunimin e naftës.

Më shumë se 55 % e popullsisë së bashkisë së re jeton në zonat rurale, gjë që tregon rëndësinë e sektorit të bujqësisë në jetën ekonomike të bashkisë së re. Prodhimi bujqësor i kësaj zone është i shumëllojshëm nga drithërat te zarzavatet, bostanoret, blegtoria dhe nënproduktet e saj.

Bashkia e re ka një vijë bregdetare të konsiderueshme, si dhe pjesë e saj është dhe parku arkeologjik i Apolonisë, krahas objekteve të tjera të trashëgimisë kulturore.

Shfrytëzimi i bregdetit për turizëm është ende në fillosat e veta.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.III PROFIL I BASHKISË FIER

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Rehabilitimi i territorit të dëmtuar nga industria si dhe pastrimi i ujërave identifikohen si dy ndër sfidat kryesore të bashkisë së re, të cilat lidhen ngushtë dhe me zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm në këtë zonë. Ndalimi i ndotjes industriale apo të ujërave të lumenjve, veçanërisht Semanit, mund të ndihmojë në zhvillimin e një mjedisi të pastër dhe të përshtatshëm për turizmin.

Zgjerimi i funksioneve të bashkisë ekzistuese të qytetit të Fierit në një territor të gjerë pritet të përbëjë një tjetër sfidë, veçanërisht për shkak të nevojave shumë të ndryshme nga qyteti që kanë të 85 fshatrat që përfshihen në bashkinë e re. Në zonat rurale, mirëmbajtja e infrastrukturës së vaditjes dhe kullimit të cilat janë përgjegjësi e pushtetit vendor identifikohen nga komuniteti si shqetësimet kryesore.

Zona e bashkisë së re, përfshirë edhe vetë qytetin e Fierit, janë shumë të prekura nga përmytjet e shpeshta, rrjedhimisht shtimi i investimeve në infrastrukturën mbrojtëse nëpër komunat përgjatë lumit Vjosë edhe mirëmbajtja e infrastrukturës ekzistuese, pastrimi i shtrateve të lumenjve dhe kontrolli i ndërtimeve pa leje përgjatë lumit Gjanicë identifikohen ndër sfidat kryesore me të cilat pritet të përballet bashkia e re.

Bashkia e Fierit ka një sërë problemesh infrastrukturore. Rrugët e brendshme të qytetit janë tërësisht të amortizuara dhe investimet raportohen të mangëta. Rrugët lidhëse me shumë fshatra janë në gjendje të keqe. Krijimi i një shërbimi për transportin publik në shërbim të të 85 fshatrave mund të ndihmojë në zhvillimin e jetës komunitare brenda njësisë së re administrative, si dhe marrjen e shërbimeve më lehtë të aksesueshme.

Një ndër problematikat e tjera të rëndësishme për komunitetin e kësaj bashkie të re është dhe furnizimi me ujë të pishëm dhe kontrolli i cilësisë së tij.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.III PROFIL I BASHKISË FIER

FIER	PUBLIKE	JO PUBLIKE
Shërbime sociale për të moshuar	1	1
Shërbime sociale për gra dhe vajza	0	1
Shërbime sociale për fëmijët	0	9
Shërbime sociale për familjet dhe komunitetet	0	3
Shërbime sociale për PAK	0	3
Shërbime sociale për të rinj me probleme sociale	0	1
Gjithsej	1	18

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.IV PROFIL I BASHKISË ELBASAN

Bashkia e re e Elbasanit kufizohet në veri me bashkinë Tiranë, në lindje me bashkinë Librazhd, në jug-lindje me bashkinë Prrenjas, në jug-perëndim me bashkinë Gramsh dhe në perëndim me bashkitë Cërrik dhe Peqin. Kryeqendra e bashkisë është qyteti i Elbasanit.

Sipas Censurit të vitit 2011, kjo bashki numëron 141,714 banorë me densitet prej 162.51 banorë për km², ndërsa sipas Regjistrimit Civil ajo numëron një popullsi prej 205,892 vetë dhe densitet prej 236.11 banorë për km². Bashkia e Elbasanit ka një sipërfaqe prej 872, 03 km².

Kjo bashki përbëhet nga 13 njësi administrative, të cilat janë: Elbasan, Labinot-Fushë, Labinot-Mal, Gjinar, Shushicë, Gjergjan, Funar, Shirgjan, Tregan, Gracen, Bradashesh, Zavalinë dhe Papër. Të gjitha njësitë administrative janë aktualisht pjesë e rrethit të Elbasanit dhe qarkut të Elbasanit. Bashkia e re ka nën administrimin e saj një qytet dhe 116 fshatra.

Bashkia e re e Elbasanit është një nga më të mëdhatë në Shqipëri, si dhe një nga bashkitë më komplekse për t'u administruar. Qyteti i Elbasanit, me rreth 80 mijë banorë, ka aktualisht rreth 60 % të popullsisë së bashkisë ndërsa pjesa tjetër është e ndarë në shumë njësi administrative, disa prej të cilave gjenden në terrene të thyera malore.

Bashkia e re ka në territorin e saj një pjesë të madhe të industrisë së rëndë të Shqipërisë, përfshirë fabrikën e çelikut, atë të çimentos, ferrokromit, etj, gjë që i ka dhënë kësaj zone edhe një nga nivelet më të larta të ndotjes së ajrit në vend.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.IV PROFIL I BASHKISË ELBASAN

Një pjesë e njësive administrative shtrihen përgjatë luginës së Elbasanit, por më shumë se gjysma e ish-komunave gjenden në një seri zonash malore.

Elbasani është një nga zonat më të varfra në Shqipëri për shkak se qyteti u ndërtua gjatë kohës së komunizmit për të përqendruar disa dhjetëra mijëra punëtorë përreth zonës industriale të Kombinatit Metalurgjik, ndërkohë që te industria e mbijetuar tashmë janë punësuar vetëm pak mijëra banorë duke lënë pjesën tjetër të popullsisë të papunë.

Zonat malore përreth Elbasanit kanë infrastrukturë rrugore të keqe ose relativisht të keqe si dhe të kushtueshme për t'u mirëmbajtur. Parku kombëtar i Gjinarit në krahinën historike të Shpatit është i përshtatshëm për turizëm të natyrës dhe të kulturës, por është duke u dëmtuar vazhdimisht nga prerjet e paligjshme të pyjeve.

Ndërkohë mjedisi është mjaft i rëndësishëm për të pasur një jetesë të shëndetshme dhe me ajër të pastër përballë fluksit të madh të automjeteve në kuadër të zhvillimit kryesisht të qyteteve. Një nevojë imediate është zgjerimi i zonave të gjelbra, shtrirja edhe në lartësi, krijimi i fashave të gjelbra i kombinuar me rrjedhat e Zaranikës dhe Manasderes për ta shtrirë më tej këtë model në zonat urbane. Aktualisht përsa i përket hapësirave të gjelbra Elbasani ka një park të qytetit dhe dy lulishte ndërkohë që është shpallur park edhe Krasta, e cila ende nuk ka infrastrukturë shërbimesh për ta bërë të vizitueshme nga qytetarët.

Trajtimi i fushës aktuale të mbetjeve duke e bërë atë të parrezikshme dhe të izoluar nga lumi Shkumbin do ta bënte jetën më të shëndetshme për banorët e pjesës së poshtme të qytetit. Mbetjet e ngurta çdo ditë e më shumë kthehen në male të rrezikshme duke e bërë të pamundur trajtimin për shkak të sasisë së madhe të depozituar.

Komuniteti rom dhe egjiptian përbën rreth 10 për qind të popullsisë së qytetit të Elbasanit dhe jeton aktualisht në kushte shumë të këqija. Njëra nga lagjet e banuara nga romët nuk është pajisur ende me infrastrukturë bazë dhe është vazhdimisht e rrezikuar nga përmbytjet.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.IV PROFIL I BASHKISË ELBASAN

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Bashkia e re përballet me sfida si në zhvillimin e infrastrukturës në qytetin e Elbasanit ashtu edhe në ndërtimin e rrugëve apo mirëmbajtjen e tyre nëpër komunitetet e shumta malore të kësaj bashkie.

Brenda në qytet, infrastruktura dytësore, hapësirat e argëtimit të administruara nga pushteti vendor, mundësi për strehim dhe shërbim ndaj moshës së tretë janë disa nga nevojat që ka një qytet gjithmonë e në rritje. Shtrirja e infrastrukturës në lagjet periferike si dhe rehabilitimi i disa lagjeve të varfëruara shumë përgjatë dekadave të fundit kërkon investime të konsiderueshme në një zonë që vijon të mbetet shumë e varfër dhe me papunësi të lartë. Rrugët dhe transporti publik drejt komunave malore janë gjithashtu shumë problematike.

Ka aktualisht dy çerdhe në shërbim të nënave dhe 8 kopshte të pavarura nga institucionet shkollore. Tani bashkia duhet të angazhohet në rritjen e kësaj infrastrukture si dhe të kujdeset për kopshtet dhe çerdhet në zonat rurale duke qenë se edhe territori i saj është rritur.

Aktualisht Elbasani merr mesatarisht 6 orë ujë në ditë dhe synimi i përhershëm ka qenë shtimi i orëve të furnizimit me ujë deri në 24 orë.

Numri shumë i lartë i fshatrave që gjenden në territorin e bashkisë së re e bën të nevojshme krijimin e kanaleve të komunikimit me këto komunitete.

ELBASAN	PUBLIKE	JO PUBLIKE
Shërbime sociale për të moshuar	1	1
Shërbime sociale për gra dhe vajza	0	0
Shërbime sociale për fëmijët	1	7
Shërbime sociale për familjet dhe komunitetet	0	2
Shërbime sociale për PAK	0	0
Shërbime sociale për të rinj me probleme sociale	0	0
Gjithsej	1	10

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.V PROFIL I BASHKISË VLORË

Bashkia e re e Vlorës kufizohet në veri me bashkinë Fier, në lindje me bashkinë Selenicë dhe në jug me bashkinë Himarë. Kryeqendra e bashkisë është qyteti i Vlorës.

Sipas Censurit të vitit 2011 bashkia e re ka 104.827 banorë. Gjithsesi, në regjistrin civil në këtë bashki rezultojnë si popullsi banuese 194.147 njerëz. Bashkia e re e Vlorës ka një sipërfaqe prej 616.85 km². Nëse merren parasysh të dhënat e censurit, densiteti i popullsisë në këtë bashki është 169.9 banorë për km² ndërsa sipas të dhënave të regjistrit civil, densiteti është 314.73 banorë për km².

Kjo bashki përbëhet nga 5 njësi administrative, të cilat janë: Vlorë, Orikum , Qendër Vlorë, Novoselë dhe Shushicë. Të gjitha njësitë administrative janë aktualisht pjesë e rrethit të Vlorës dhe qarkut të Vlorës. Bashkia e re ka nën administrimin e saj dy qytete (Vlorë dhe Orikum) dhe 37 fshatra. Në listën e fshatrave përfshihet edhe Sazani.

Bashkia e re e Vlorës përfshinë të gjithë zonën bregdetare, nga Lumi i Vjosës në veri deri në Qafën e Llogorasë në jug, duke përfshirë gadishullin e Karaburunit dhe Ishullin e Sazanit. Në këtë territor shtrihen tre qendra të rëndësishme të turizmit detar, Vlora, Radhima dhe Orikumi. Kjo zonë ka në përbërje dhe parkun detar-bregdetar Sazan-Karaburun, që është i vetmi i këtij lloji në vendin tonë. Zona ka praninë e minorancave etnike, përkatësisht minorancës Greke në zonën e Nartës dhe asaj rome në Novoselë.

Tendencat demografike kanë qenë ato të një qyteti që ka pësuar si emigrimin edhe migrimin nga zonat rurale në atë urbane. Qyteti i Vlorës ka një aktivitet të vogël tregtar përmes Portit të Vlorës, i cili përpunoi 64 mijë tonë mallra gjatë vitit 2013, rreth 1.6 për qind të volumit të mallrave të përpunuara nëpër portet shqiptare.

Vlora ka si burim kryesor ekonomik turizmin dhe bujqësinë e përqendruar te blegtoria dhe ullinjtë. Si një qytet bregdetar, Vlora është edhe një qendër e rëndësishme e peshkimit.

Qytetet e Vlorës dhe të Orikumit si dhe fshati Radhimë janë përfshirë përgjatë dekadës së fundit nga një bum ndërtimi i cili ka krijuar probleme të rënda në mjedis dhe në menaxhimin e mbetjeve të gurta si dhe ka krijuar mbingarkesë të madhe mbi shërbimet publike bazë si rrugët, ujësjellësi dhe kanalizimet.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.V PROFIL I BASHKISË VLORË

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Menaxhimi urban dhe infrastruktura bazë janë problemet kryesore me të cilat pritet të përballet bashkia e re bashkë me menaxhimin e mbetjeve të gurta apo mbetjeve të zakonshme. Qyteti ka nevojë për një plan urbanistik gjithëpërfshirës, i miratuar në 2017, në mënyrë që të shmangë ndërtimet pa plan, të cilat e bëjnë shtrirjen e shërbimeve komunale më të vështirë. Pas miratimit të këtij plani, ndërhyrjet që do bëhen tashmë mbi bazë të këtij plani, jo vetëm i japin fund zhvillimit kaotik, por do të rrisin vlerën e pronave të qytetarëve.

Furnizimi me ujë dhe ndërtimet e shumta me gropa septike, sidomos përreth ujësjellësit në Ujin e Ftohtë, janë problematike për zonën.

Ndërtimi i bypass-it të Vlorës, i cili synon të shmangë nga qendra e qytetit trafikun drejt zonës së bregut (bashkisë Himarë) do të zgjidhë një pjesë të problemit.

Zhvillimi i një sistemi gjithëpërfshirës të transportit publik për periudhën turistike dhe për vetë banorët, sistem që duhet të përfshijë të gjithë zonën turistike, do të ndihmojë për të lehtësuar trafikun.

Një tjetër element shqetësues është edhe rritja e transparencës së Këshillit Bashkiak përmes krijimit të një rrjeti kamerash për transmetimin në kohë të këtyre mbledhjeve.

Ndërsa dy qytetet e bashkisë së re, Vlora dhe Orikumi, kanë probleme të konsiderueshme me ndotjen me karakter urban, zonat rurale të komunave Qendër, Novoselë dhe Shushicë, si dhe zonat rurale që deri tani kanë qenë pjesë e Bashkisë Orikum kanë nevojë për të zhvilluar potencialin e tyre të lartë bujqësor e blegtoral, si dhe mirë-manaxhimin e infrastrukturës bujqësore.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.V PROFIL I BASHKISË VLORË

VLORË	PUBLIKE	JO PUBLIKE
Shërbime sociale për të moshuar	2	
Shërbime sociale për gra dhe vajza		
Shërbime sociale për fëmijët	2	1
Shërbime sociale për familjet dhe komunitetet	1	1
Shërbime sociale për PAK	1	
Shërbime sociale për të rinj me probleme sociale	1	
Gjithsej	7	2

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.VI PROFIL I BASHKISË KAVAJË

Kavaja kufizohet në veri nga bashkia Durrës, në lindje nga bashkia Tiranë, në jug nga bashkia Rogozhinë dhe në perëndim nga deti Adriatik. Qendra e kësaj bashkie është qyteti i Kavajës.

Sipas Censurit të vitit 2011 Kavaja numëron një popullsi prej 40,094 banorësh, ndërkohë që sipas Regjistrit Civil kjo bashki numëron 79,445 banorë. Me sipërfaqe prej 198.81 km², ajo ka densitet prej 201 banorë/km² sipas censurit dhe 400 banorë/km² sipas regjistrit civil.

Bashkia e re përbëhet nga pesë njësi administrative të cilat janë: Kavaja, Synej, Luz i Vogël Golem dhe Helmas. Të gjitha janë pjesë e Rrethit Kavajë të Qarkut Tiranë. Bashkia e re ka një qytet dhe 32 fshatra.

Bashkia e Kavajës shtrihet në një zonë kodrash të buta dhe fushash pjellore përreth qytetit të Kavajës deri në detin Adriatik, ku gjenden plazhe pjesërisht ranore dhe pjesërisht shkëmbore. Qyteti i Kavajës zë gjysmën e popullsisë së njësisë së re ndërsa njëra nga dy njësitë administrative bregdetare, Golemi, është ndërtuar gjatë viteve të fundit për shërbime turistike duke u larguar nga bujqësia. Komuna Synej e ka bregun e detit në përgjithësi ende pa ndërtime.

Qyteti i Kavajës është një qendër historike zejtare i cili e mori statutin e Kasabasë (ekuivalentin e titullit qytet) në vitin 1867. Popullsia u shtua gjatë kohës së komunizmit në përgjithësi e përqendruar rreth traditës zejtare të qytetit, përfshirë prodhimin e enëve të baltës, prodhimin të qilimave si dhe industrive të reja si fabrika e qelqit apo Uzina e Gozhdëve dhe Bullonave. Aktiviteti industrial i qytetit është reduktuar ndjeshëm pas rënies së komunizmit duke sjellë edhe emigrim të konsiderueshëm.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.VI PROFIL I BASHKISË KAVAJË

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Furnizimi me ujë dhe kanalizimet janë të ndërtuara në qytetin e Kavajës por një problem i vazhdueshëm dhe me pasojë të rënda negative për njësinë administrative të Golemit, ku uji i pijshëm është shumë i paktë dhe ujërat e zeza derdhen në det duke reduktuar potencialin turistik të zonës.

Shqetësimi kryesor i banorëve të zonës bujqësore është mosmirëmbajtja periodike dhe rrjedhimisht, mosfunksionimi për periudha të gjata kohore të një kanali vaditës që merr ujin e Shkumbinit deri në Kavajë. Objekti ka filluar të ndërtohet që në vitet 1930 dhe është mirëmbajtur me hope përgjatë 25 viteve të fundit duke reduktuar potencialin prodhues së bujqësisë së zonës.

Për zonën kodrinore të Helmësit, e cila ka edhe numrin më të vogël të popullsisë nga njësitë administrative përbërëse të Kavajës ka vështirësi me mirëmbajtjen e rrugëve.

Hartimi i një plani zhvillimor urbanistik për qytetin e Kavajës si dhe veçanërisht për zonën bregdetare mund të sjellë zhvillim të konsiderueshëm të zonës të orientuar nga bujqësia dhe turizmi. Mirëmbajtja e infrastrukturës bujqësore, veçanërisht i sistemit të vaditjes mund të rrisë prodhimin bujqësor në territorin e kësaj bashkie.

Pastrimi i vijës bregdetare dhe zgjidhja e problemit të ujërave të zeza veçanërisht në zonën e Golemit e cila sakaq është e ndërtuar dendur mund të shërbejë për të zhvilluar turizmin.

Banorët e ish-komunave kanë shqetësim mungesën e një sistemi të transportit publik të integruar nga Kavaja deri në Durrës pasi aktualisht transporti publik ofrohet nga disa kompani në segmente të kufizuara, gjë që vështirëson qarkullimin e njerëzve, veçanërisht të nxënësve.

Marrëdhëniet mes qytetit të Kavajës dhe njësive administrative përbërëse mund të jenë problematike për shkak se shumica e votave në bashkinë e re janë përqendruar në qytetin e Kavajës gjë që redukton ndjeshëm peshën e votave të zonave rurale.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.VII PROFIL I BASHKISË KRUIJË

Bashkia Krujë kufizohet në veri me Bashkinë e Kurbinut, në perëndim me bashkinë Durrës, në jug me bashkitë Kamëz dhe Tiranë dhe në lindje me bashkitë Mat dhe Klos. Qendra e kësaj bashkie është qyteti i Krujës.

Sipas Censurit të vitit 2011 Kruja ka 59.814 banorë. Ndërkohë që sipas Regjistrimit Civil kjo bashki numëron një popullsi prej 79.608 vetësh. Kruja ka një sipërfaqe prej 339.02 km². Sipas Censurit, densiteti i popullsisë është 176.43 banorë/km² ndërsa sipas Regjistrimit Civil dendësia është 234.81 banorë/km².

Kjo bashki përbëhet nga 6 njësi administrative, të cilat janë: Krujë, Fushë-Krujë, Bubq, Nikël, Thumanë dhe Cudhi. Në bashkinë e re gjenden dy qytete dhe 50 fshatra. Të gjitha njësitë janë pjesë e Rrethit Krujë të Qarkut Durrës.

Bashkia Krujë shtrihet në një terren të përzierë fushor dhe malor. Ajo përshkohet në pjesën fushore nga korridori rrugor dhe hekurudhor veri-jug. Në zonën fushore disponon rezerva të konsiderueshme të gurit gëlqeror, gjë që ka sjellë ndërtimin e disa fabrikave të çimentos si dhe shumë punishteve të prodhimit të gëlqeres, industri të cilat kanë ndikim të madh negativ në mjedis duke qenë industritë më ndotëse në vend.

Ndryshe nga zona fushore, qyteti i Krujës, Mali i Krujës dhe Parku Kombëtar i Qafë Shtamës ofrojnë resurse të konsiderueshme të turizmit kulturor, malor, fetar dhe shëndetësor, (Ilixhat në fshatin Bilaj).

Qyteti i Krujës me kështjellën mesjetare, tregun e stilit osman, muzeun etnografik dhe muzeun kombëtar "Gjergj Kastrioti Skënderbeu" është ndoshta vendi më i vizituar turistik në Shqipëri ndërsa turizmi ka sjellë edhe ruajtjen e traditës së artizanatit në disa zeje të kufizuara në Pazarin e Krujës.

Të dyja qytetet, Kruja dhe Fushë-Kruja, kanë si burime kryesore punësimi industrinë e veshjeve dhe këpucëve ndërsa qyteti i Fushë-Krujës siguron një pjesë të konsiderueshme të të ardhurave edhe nga fabrika e çimentos.

Rrjeti i ujësjellësit dhe kanalizimeve të qytetit të Krujës është ndërtuar disa vite më parë, përfshirë kanalet kulluese për shirat e furishëm që përplasen herë pas here në Malin e Krujës. Situata është krejt e kundërta në qytetin e Fushë-Krujës si dhe në zonat rurale.

Furnizimi me ujë është me orar të reduktuar ndërsa zona bujqësore është e rrezikuar vazhdimisht nga përmytjet dhe ka nevojë për mirëmbajtjen e kanaleve kulluese e vaditëse.

V. PROFIL I SHKURTËR I BASHKIVE FOKUS TË PROJEKTIT

V.VII PROFIL I BASHKISË KRUJË

Sfidat me të cilat do të përballet pushteti vendor pas ndarjes së re

Menaxhimi i një bashkie me zona me tipare shumë të ndryshme dhe me nevoja të ndryshme pritet të përbëjë sfidën kryesore për bashkinë e re. Qyteti i Krujës dhe Malësia kanë nevojë për nxitjen e turizmit dhe të artizanatit, ndërkohë që bashkia e re duhet të ndalojë shfrytëzimin pa kriter të resurseve të gëlqeres, të cilat kanë shkatërruar tashmë pyjet dhe kanë krijuar një nivel shumë të lartë ndotjeje, gjë që bie ndesh me turizmin si prioritet i kësaj zone.

Lumi Ishëm që kalon përmes bashkisë së re është një ndotës i vazhdueshëm, problem që duhet të zgjidhet në bashkëpunim me të gjitha bashkitë e këtij baseni ujëmbledhës, përfshirë Tiranën dhe bashkinë Kamëz.

Rigjallërimi i traditës së artizanatit në Krujë ofron njëkohësisht një mundësi për punësim dhe të ardhura nga turizmi.

Ndërtimi i rrugëve lidhëse me fshatrat e thellë malorë është një sfidë tjetër, e cila shërben gjithashtu edhe për nxitjen e turizmit.

Problem është gjithashtu rreziku permanent i betonizimit të lagjes historike të Krujës si dhe mirëmbajtja e banesave në lagjen muzeale të qytetit brenda mureve të kalasë.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

Kur është e dobishme dhe e përshtatshme që të përdoren sondazhe cilësore?

Së pari, ato mund të përdoren për të plotësuar sondazhet sasiore, kur studimi i situatave veçanërisht komplekse kërkon analiza të thelluara. Por ato mund të përdoren gjatë fazës përgatitore të sondazheve sasiore, sidomos për strukturimin e pyetësorit si një hap metodologjik i nevojshëm për të kuptuar karakteristikat e shërbimit, për të kuptuar faktorët e kënaqësisë, për të ndarë dhe vërtetuar pyetësorin së bashku me strukturën që ofron shërbimi.

Përdorimi i anketave kualitative, ka një sërë përfitimesh: së pari, të na japë mundësi për të dëgjuar nevojat e përdoruesve dhe për të kuptuar pritshmërinë e tyre më në tërësi; gjithashtu vlerësoj faktorët motivues që përcaktojnë përdorimin e një shërbimi, të caktojë rëndësinë interpretuese të elementeve përshkruese që dalin nga sondazhet sasiore. Së fundmi, sondazhet cilësore shpesh na lejojnë të kryejmë operacione për të krahasuar perceptimet e përdoruesve dhe ato të stafit të brendshëm të strukturës që ofron shërbimin.

Kur flasim për anketa cilësore kemi parasysh një gamë të gjerë instrumentesh, disa të thjeshtë dhe tradicionale dhe të tjera që karakterizohen nga kompleksiteti më i madh dhe përdorimi i TIK. Tipet e instrumenteve janë :

Intervistë e thellë. Ky është mjeti më klasik cilësor, nëpërmjet të cilit është e mundur të arrihet niveli më i lartë i thellimit të temave të studimit. Ajo përdoret për të zbuluar kënaqësinë e shërbimeve shumë komplekse.

Fokus grupi. Krahasuar me intervistën, është më pak e pasur në nivelin e informacionit individual, por lejon krahasimin e menjëhershëm të mendimeve dhe favorizon formimin e dinamikës së grupit. Në fakt, në fokus grup, elementet e konsensusit si dhe ato të pakënaqësisë shfaqen gjithashtu në bazë të opinioneve të përbashkëta. Bazuar në mënyrën se si është e strukturuar, na lejon diskutimin direkt mbi idetë e mundshme për përmirësimin e shërbimeve.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

Biseda me stafin e sporteleve.

Në përgjithësi, një mënyrë e mirë për të nisur një analizë ka të bëjë me përfitimin e informacionit brenda strukturës që ofron shërbim dhe për ta përmirësuar atë. Stafi i cili ka një marrëdhënie të përditshme me publikun, shpesh ka ide mjaft të qarta se çka është pak a shumë e rëndësishme për « klientët » e tyre, çfarë duhet të rritet, dhe çfarë duhet të ndryshojë. Prandaj është e rëndësishme që sistematikisht të realizohet jo vetëm mbledhja, klasifikimi me karakter historik i ankesave dhe sugjerimeve nga përdoruesit, por të dëgjohet dhe zëri i punonjësve gjatë hartimit të një shërbimi.

Anketim investigativ.

Anketuesit paraqiten si përdorues dhe raportojnë përvojat e tyre në një mënyrë të detajuar dhe objektive. Ajo mund të përdoret si një aktivitet në vetvete, ose për të ndjekur një problem të identifikuar me metoda të tjera ose edhe pas analizës së ankesave të fundit. Mund të përdoret në telefon, me praninë fizike të operatorit ose përmes *e-mailit*. Metodologjia përfshin përcaktimin e skenarëve të përshtatshëm, situatave tipike ose tematike që qytetarët-klientët mund t'i paraqesin ofruesit e shërbimeve dhe efektiviteti i tyre varet nga aftësia për të përcaktuar skenarë të përshtatshëm dhe jo shumë kompleks.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.I METODOLOGJIA E STUDIMIT, PROCËDURAT E VLERËSIMIT DHE METODAT E PËRDORURA

Projekti u realizua në 7 bashki (Gjirokastrë, Vlorë, Kavajë, Fier, Krujë, Shkodër dhe Elbasan) ku 4 anketues të trajnuar në lidhje me instrumentin e anketimit (pyetësi) kanë bërë të mundur vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara për qytetarët, pra matja e standardeve të nevojshme për çdo dimension të shërbimit.

Për vlerësim sa më transparent dhe objektiv është zgjedhur metoda e “Anketimit investigativ”, një person i cili paraqitet në sportelet përkatëse dhe kërkon të marrë shërbime, duke kontrolluar kështu në mënyrë të drejtpërdrejtë se sa efikas është shërbimi, si sillen punonjësit apo sa kohë zgjat marrja e shërbimit. Kjo teknikë lejon vëzhgimin dhe vlerësimin në terren të shërbimeve që i ofrohen qytetarëve në sportele të ndryshme, përmes një seti indikatorësh të paracaktuar.

Synimi kryesor i këtij projekti është të identifikojë dimensione të cilat kanë nevojë për përmirësim, duke garantuar kështu shërbim më të mirë në sportelet vendore për qytetarët shqiptarë.

“Anketimi investigativ” lejon krijimin e një sistemi matës ndaj standardeve të kërkuara për shërbimin ndaj qytetarit.

Me secilin prej anketuesve janë realizuar seanca trajnimi mbi në lidhje me detyrat dhe fushën e veprimit të shërbimeve të ofruara në secilën nga 7 bashkitë e përzgjedhura si dhe fokus të veçantë për mënyrën e realizimit të intervistave individuale për plotësimin sa më korrekt të pyetësit të ndërtuar me pyetje të hapura dhe gjysmë të strukturuar me qëllim marrjen e informacionit sa më të gjerë në lidhje me situatën përkatëse, marrëdhëniet e tyre të ndërveprimit si në aspektin institucional ashtu edhe në atë njerëzor dhe human.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.II METODAT E PËRDORURA GJATË INTERVISTAVE

Intervistat e hapura- të cilat do nxjerrin në pah gjerësisht problematikat dhe marrëdhëniet institucion - klient e më gjerë. Vetë raportimet e anketuesit kanë një pasqyrë reale mbi gjendjen e dhënies së shërbimeve me bazë drejtësinë dhe barazinë kundrejt të gjitha gjinive dhe kategorive të shoqërisë.

Pyetje të mbyllura të cilat janë të vlefshme dhe të nevojshme për të nxitur një raportim të detajuar e të fokusuar. Pyetjet orientuese të cilat do të japin informacion të saktë mbi indikatorë konkretë si: koha e pritjes, koha e ndërveprimit, cilësia e shërbimit, profesionalizmi i punonjësve, komponentët e sinjalistikës vizuale, ambientet e pritjes, barazia gjinore, aksesin e personave me aftësi të kufizuara.

Bisedë, vëzhgim pjesëmarrës dhe ndërveprim sipas një skenari të paracaktuar midis "Anketuesit investigativ" dhe punonjësit të institucionit, kjo ka qenë baza e studimit. Vëzhgim nga afër mbi etikën, mënyra e sjelljes, reagimit, kujdesit ndaj qytetarit, kompetencave profesionale, zotërimin e pozicionit të punës, zgjidhjes së problematikave.

Dimensionet e vlerësuara në lidhje me marrjen e shërbimeve janë:

- Koha pritjes
- Koha e ndërveprimit
- Cilësia e shërbimit (fokus barazia ndaj qytetarëve të gjinive dhe aftësive të ndryshme)
- Profesionalizmi i punonjësit të sportelit
- Ambienti i brendshëm duke u bazuar në komponentët e sinjalistikës vizuale dhe ambientet e pritjes me fokus të veçantë zbatimin e standarteve për aksesin e personave me aftësi të kufizuara

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.II METODAT E PËRDORURA GJATË INTERVISTAVE

Koha e pritjes është një përlogaritje e kohës që ti qëndron në radhë për të marrë një shërbim deri në momentin që shkon në sportel.

Koha e ndërveprimit – gjatë kohës së realizimit të shërbimit, anketuesi duhet të vlerësojë se si është ndjerë gjatë procesit të ndërveprimit, a i plotësoi pritshmëritë ofrimi i shërbimit.

Cilësia e shërbimit – vlerësimi i shërbimit që i jepet qytetarit, lehtësia dhe qartësia e dhënies së informacionit në sportel; vlerësimi i sinjalistikës për personat me PAK dhe dhënia e shërbimit për gratë.

Profesionalizmi i punonjësit – përfshin vlerësimin e aftësisë së punonjësit të sportelit për të ofruar një shërbim.

Ambienti i zyrës, përfshin një vlerësim të ambienteve lidhur me kushtet që duhet të ketë një hapësirë pritëse Ambienti i brendshëm duke u bazuar në komponentët e sinjalistikës vizuale dhe ambientet e pritjes me fokus të veçantë zbatimin e standarteve për aksesin e personave me aftësi të kufizuara.

Për të matur nivelin e kënaqësisë si dhe rëndësinë që u atribuohet aspekteve individuale, janë përdorur metodologji dhe shkallë matje të ndryshme:

- Shkallëzimi sipas nivelit të rëndësisë, ku në thelb të intervistuarit kanë renditur aspektet e ndryshme të shërbimit;
- Shkalla e kënaqësisë, ku është vlerësuar pritshmëria për marrjen e shërbimit i cili korrespondon me pritshmërinë apo janë të zhgënjyer;
- Shkalla 1-5 në të cilën i është kërkuar të votojnë

Një vlerësim i Shërbimit me kalimin e kohës duhet gjithashtu të përfshijë një përmbledhje dhe masë të përgjithshme të kënaqësisë së klientit në lidhje me vetë shërbimin.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.II METODAT E PËRDORURA GJATË INTERVISTAVE

	Aspektet e prekshme të shërbimit	Mikrofaktorët	Përshkrimi
1	Aksesueshmëria	Orare	Orare të përshtatshme hapje Komoditet thjeshtësi në arritjen e zyrave Lehtësi në identifikimin e sportelit/zyrës së duhur; sinjalistika e qartë
	Hapësirat	Komoditet Funksionaliteti	Komoditet, pastërti, standarte në hapësirat pritëse
	Formularët	Kuptueshmëria	Kuptueshmëria dhe thjeshtësia në plotësimin e formularëve
2	Besueshmëria / besueshmëria e shërbimit		
	Koha e pritjes	Efiçenca	Kohët e pritjes para se të mbërrij në sportel Shpejtësia me të cilën dokumentet dhe informacioni sigurohen në sportel
3	Kthimi i përgjigjes	Qartësia e shpjegimeve Qartësia e gjuhës së përdorur	Qartësia e përgjigjeve dhe informacioni i dhënë në sportel
4	Kompetenca e stafit	Saktësia e informacionit të dhënë	
5	Empatia	Aftësi dëgjimi mirësjellje disponueshmëri	

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Të dhënat e analizuar, janë marrë nga vizitorët të cilët kanë vizituar Bashkitë, në një javë tipike pune.

Janë analizuar **gjithsej 402 pyetësorë**, për të cilat studimi do të konsiderohet statistikisht i vlefshëm, me një diferencë gabimi prej më pak se 5%.

Ishte mjaft e rëndësishme që në studim të përfshiheshin si meshkuj ashtu edhe femrat, në mënyrë që rezultatet e tij të ishin më gjithëpërfshirëse.

Nëse situata analizohet në nivel vizite, më shumë se gjysma (52%) e vizitave, janë vlerësuar në nivel mesatar ose mbi mesataren.

Pjesa tjetër, 48%, ka nevojë për përmirësime në mënyrë që të arrihen standartet.

Gjirokastrë	Vlorë	Kavajë	Fier	Krujë	Shkodër	Elbasan
12.44%	11.94%	13.18%	18.66%	14.43%	17.66%	11.69%

Tab1. Plotësimi i pyetësorëve sipas qyteteve

Kampioni është shtresëzuar sipas gjinisë, moshës.

Karakteristika socio – gjeografike të kampionit

Plotësimi i pyetësorëve sipas gjinisë

GJINIA		%
Femër	209	52
Mashkull	193	48
Total	402	100

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Plotësimi i pyetësorëve sipas moshës

MOSHA		%
18-24	36	9
25-34	108	26.9
35-44	108	26.9
45-54	65	16.2
55-64	42	10.4
65 e më shumë	43	10.7
TOTAL	402	100

Plotësimi i pyetësorëve sipas moshës

PROFESIONI		%
I VETËPUNËSUAR	37	9.2
I PUNËSUAR	231	57.5
STUDENT	15	3.7
SHTËPIAK	19	4.7
PENSIONIST	61	15.2
I PAPUNË	39	9.7
TOTAL	402	100

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Në lidhje me llojin e shërbimeve të përdorura nga kampioni i intervistuar, është gjendja civile, aplikim për strehim, aplikim për taksat, shërbimet sociale, kërkesë për marrje vërtetimi.

Vlerësim i përgjithshëm

Dimensionet e vlerësuara	Vlerësimi i përgjithshëm	Përqindja
Koha pritjes	i përshtatshëm	85%
Ndërveprimi me punonjësin	i mirë	80%
Profesionalizmi i punonjësit të sportelit	i mirë	70%
Cilësia e shërbimit	i mirë	60%
Infrastruktura e ambientit	i mirë	80%

Nga kampioni i vlerësuar, koha e pritjes është vlerësuar në 85% të njerëzve si e përshtatshme; ndërveprimi me punonjësin për 80% të të intervistuarve është vlerësuar i mirë; profesionalizmi i punonjësve për 70% të të intervistuarve është vlerësuar i mirë; cilësia e shërbimit është cilësuar e mirë, një standard mesatar për 60% të të intervistuarve; dhe infrastruktura e ambientit është cilësuar e mirë për 80% të njerëzve.

Në një vlerësim të përgjithshëm, kriteri i kohës së pritjes është ai që ka vlerësimin më të ulët.

Shkalla e vlerësimit

- 1 – shumë keq
- 2 - keq
- 3 – mesatar
- 4 – mirë
- 5 – shumë mirë

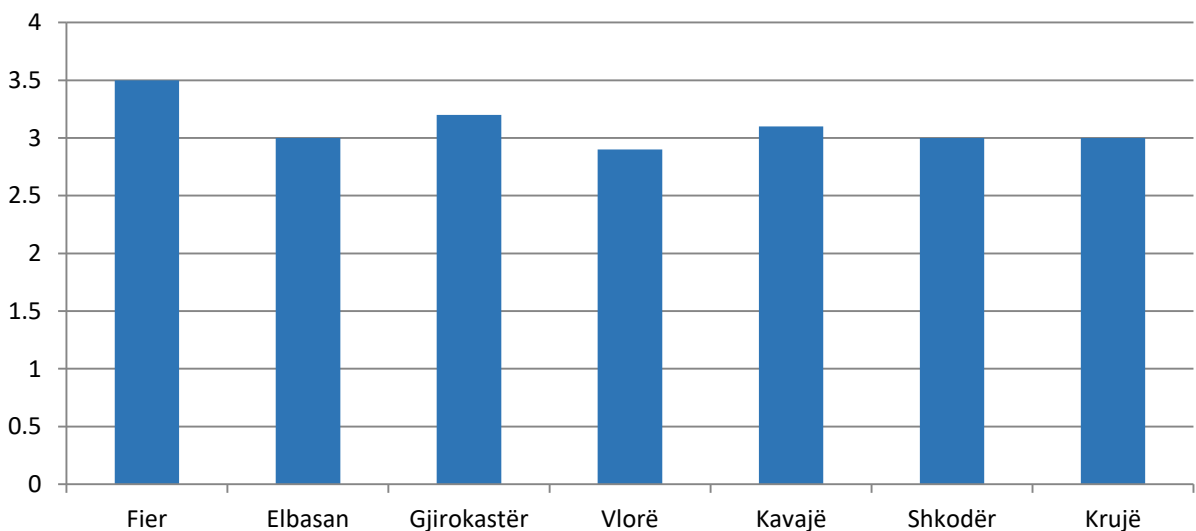
VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Nëse situata analizohet në nivel bashkie për çdo kriter të vlerësuar do të kemi këto rezultate siç pasqyrohen më poshtë.

Në analizë të kriterëve të matura, duke vlerësuar komoditetin në arritjen e zyrave të Bashkive, do të thonim që janë të gjitha në nivel mesatar, duke vlerësuar këtu transportin publik të përdorur për të arritur këto zyra dhe pozicionin në të cilin ndodhen zyrat e bashkisë. Në nivel krahasues bashkia e vlerësuar më mirë është Bashkia e Fierit me 3.5 pikë.

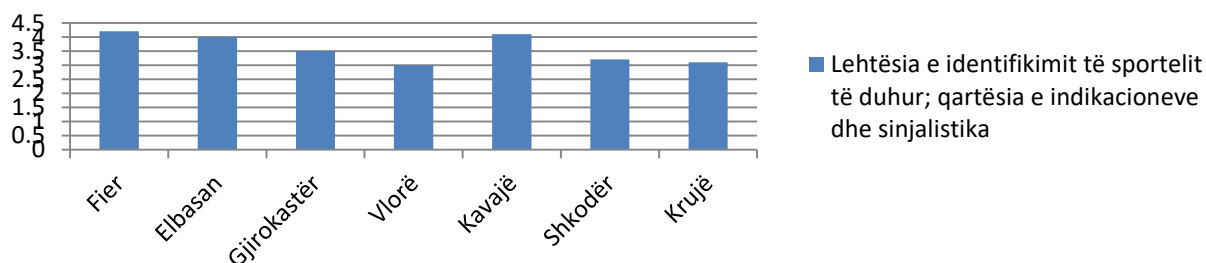
Komoditet në arritjen e zyrave



VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Lehtësia e identifikimit të sportelit të duhur; qartësia e indikacioneve dhe sinjalistika

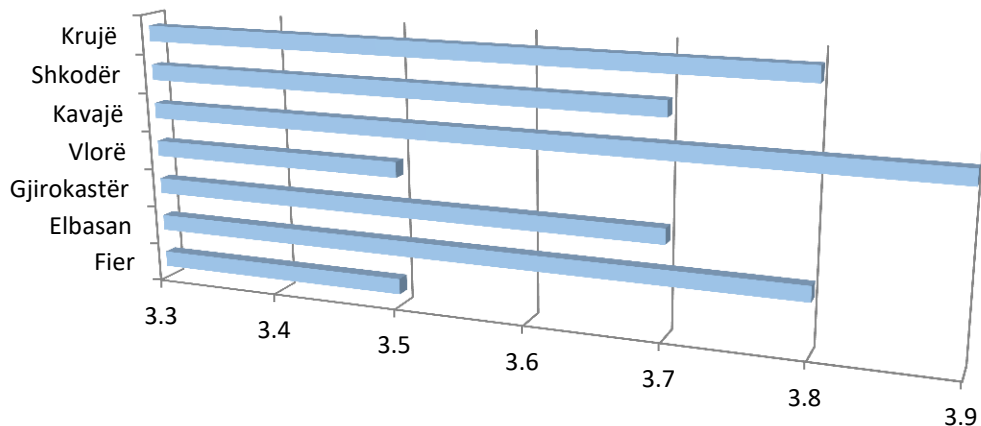


Për sa i përket identifikimit të sportelit të duhur, nga intervistat, del se ka vend për përmirësim, pasi në pjesën më të madhe mungojnë emërtimet në pozicionet e punës ku duhet të drejtohesh për të marrë shërbimet. Në nivel krahasues më mirë vlerësohet Bashkia e Fierit dhe Kavajës me mbi 4 pikë.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Komoditet, pastërti, këndshmëri e hapësirave pritëse



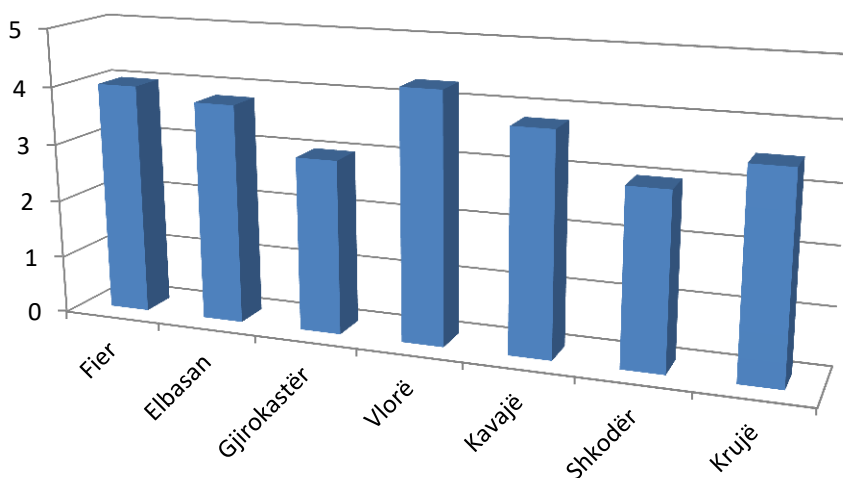
Duke vlerësuar komponentin e hapësirave pritëse, Bashkia e Kavajës është cilësuar si bashkia me pikë më pozitive, me ambiente të rregullta, sistem funksional ndriçimi dhe ajër të freskët, duke u vlerësuar me 3.9 pikë.

Duhet theksuar se të gjitha ambientet e bashkive të tjera janë cilësuar mbi mesataren, duke pasur parasysh pikët e marra, mbi 3 pikë, por asnjëra nga ato nuk është vlerësuar me pikët maksimale.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Përshtatshmëria e orëve të hapjes

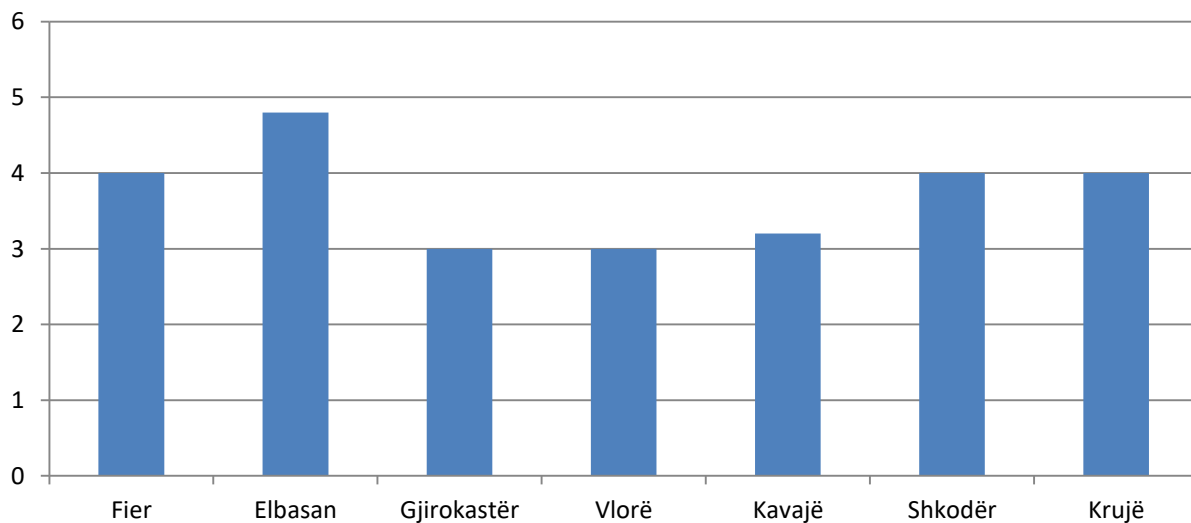


Përshtatshmëria e orëve të hapjes është në nivel mesatar dhe më të kënaqshëm në bashkinë e Vlorës. Kur masim këtë komponent duhet të kemi parasysh, oraret e pritjes nga ana e qytetarëve për transportin publik, duke marrë parasysh zgjerimin e territorit të bashkisë, oraret e autobusëve nga/për në zonat periferike.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Kohët e pritjes para se të mbërrijnë në sportel



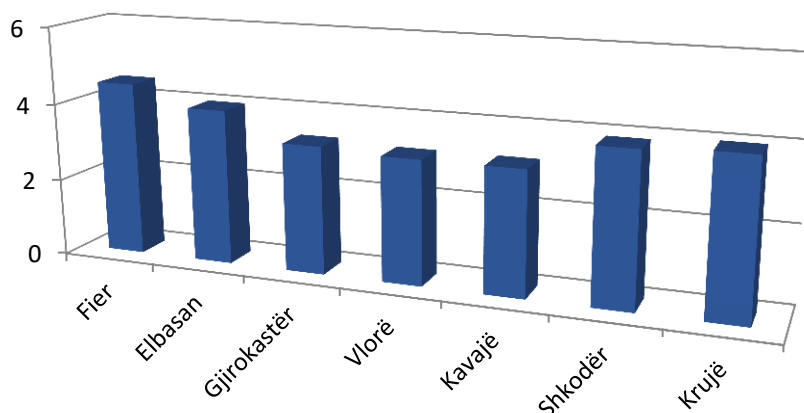
Koha e pritjes përpara mbërritjes në sportel është njëri nga kriteret për tu përmirësuar, pasi është vlerësuar me më pak pikë se çdo komponent tjetër. Të intervistuarit thonë se koha e pritjes shkon 20 – 25 min. Koha më e ulët e pritjes është vlerësuar në Bashkinë e Elbasanit me 15 min, dhe bashkitë e Gjirokastrës dhe Vlorës janë vlerësuar më keq.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

**Shpejtësia në ofrimin e shërbimeve në sportel

Shpejtësia me të cilën ofrohen dokumente dhe informacione në sportel



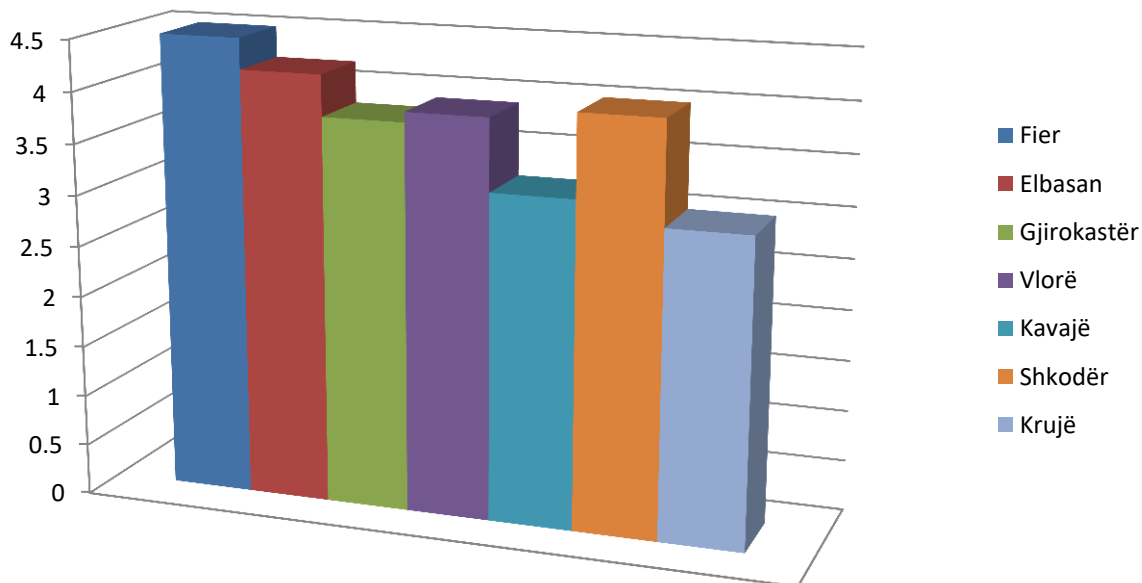
Në pjesën më të madhe të bashkive të vlerësuara, profesionalizmi i stafit është një nga kriteret e vlerësuara pozitivisht, megjithëse qytetarët janë shprehur se ka vend për përmirësim. Bashkia Fier është cilësuar si Bashkia e cila ofron informacionin më të shpejtë, duke u pasuar nga bashkia Krujë, Elbasan, Shkodër..

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Qartësia dhe lehtësia e plotësimit të formularëve është sërish një komponent i lidhur me përgatitjen profesionale të stafit, pasi është stafi i cili përgatit këta formularë. Komponent ky i vlerësuar pozitivisht në bashkinë Fier dhe Elbasan dhe bashkia e vlerësuar më keq është Kruja.

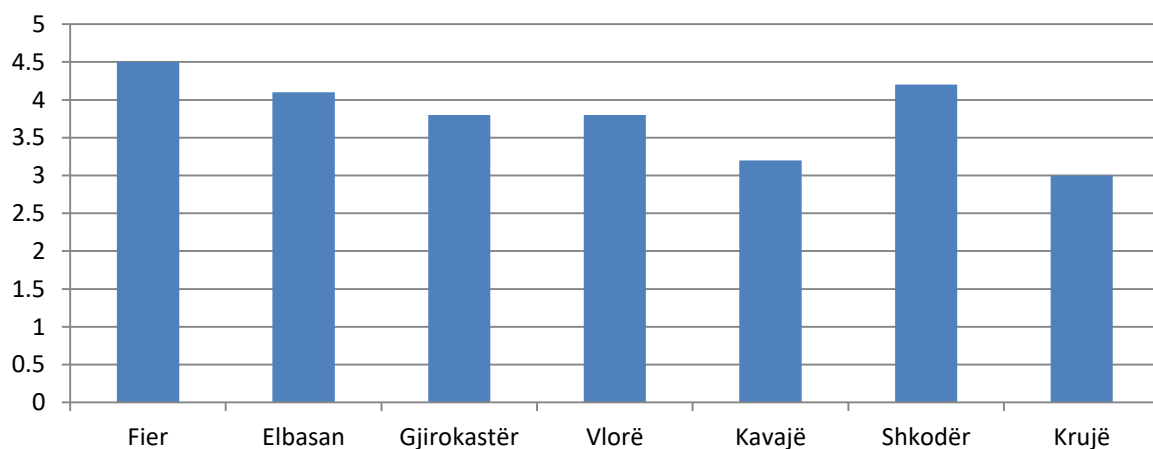
Qartësia dhe lehtësia e plotësimit të formularëve



VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Qartësia e përgjigjeve dhe informacioni i dhënë në sportel

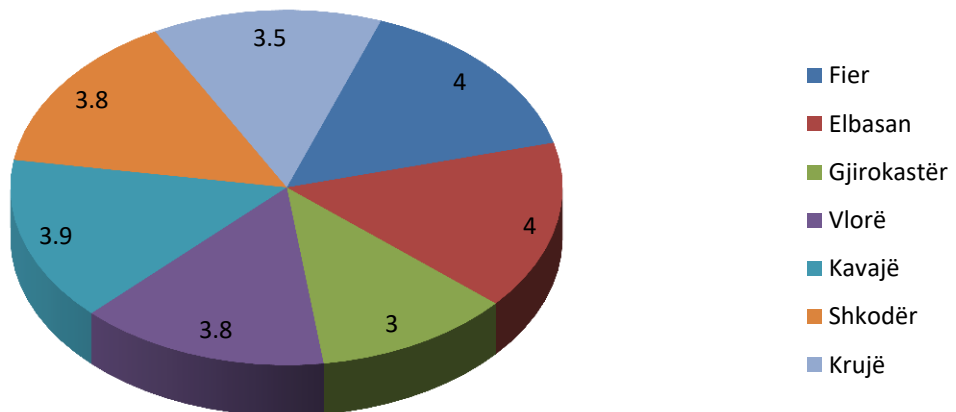


Punonjësit në zyrat e bashkive të monitoruara, kanë pasur kryesisht një sjellje pozitive dhe janë treguar profesionalë me qytetarët, duke dhënë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë (edhe pse jo gjithmonë kanë përmendur të gjitha dokumentet e nevojshme) për një shërbim të caktuar. Ndër bashkitë më të mira përmendim Fierin dhe Shkodrën dhe më keq Kruja.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Kompetenca dhe përgatitja e stafit

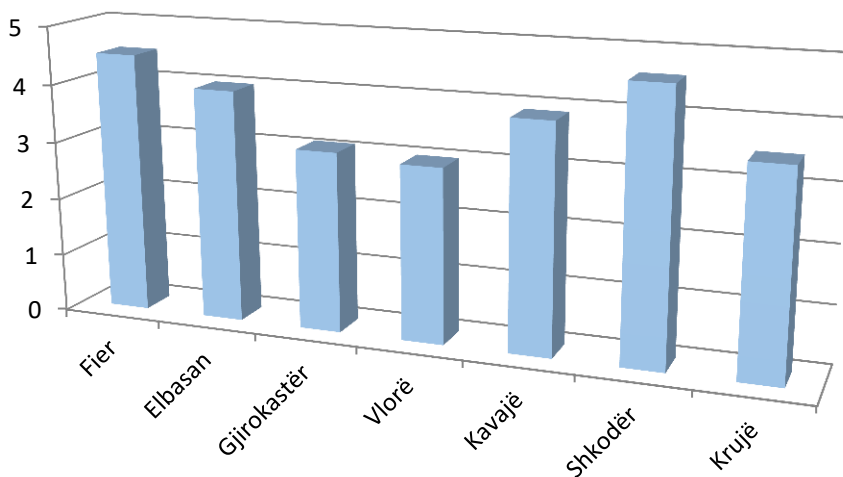


Staf profesional dhe i përgatitur në pjesën më të madhe të bashkive, Punonjësit kujdesen që të ofrojnë shërbim sa më efektiv dhe i trajtojnë me respekt qytetarët. përveç stafit të bashkisë Gjirokastër që ka nevojë për përmirësim duke u vlerësuar me më pak pikë.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Mirësjellja dhe disponueshmëria e stafit

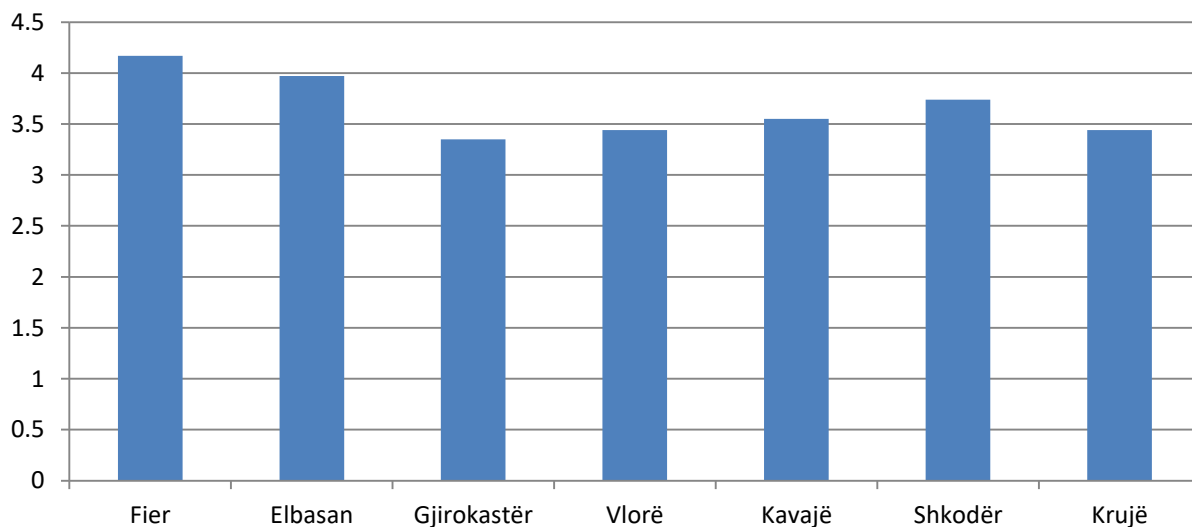


Disponueshmëria e stafit të sporteleve, është vlerësuar nga qytetarët si në komponent pozitiv, me një minimale pikësh në bashkinë e Vlorës, dhe i vlerësuar si më pozitiv bashkia e Shkodrës.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.III ANALIZA E PYETËSORËVE

Duke marrë parasysh të gjitha aspektet për të cilat biseduam, Sa të kënaqur jeni?



Duke analizuar të gjitha aspektet, qytetarët janë mesatarisht të kënaqur. Asnjëra prej bashkive, pjesë të këtij studimi nuk ka arritur pikët maksimale, gjë që tregon se secila prej bashkive ka vend për përmirësim në komponent të ndryshëm të përmendur më sipër, diku për kohën e pritjes, profesionalizmi i punonjësve, cilësia në ofrimin e shërbimeve apo infrastruktura e ambientit.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.IV GJETJET KRYESORE TË STUDIMIT

Secila prej bashkive u vizitua 4 herë nga 4 persona të ndryshëm, në intervale të ndryshme kohore.

Niveli i përgjithshëm i ofrimit të shërbimeve publike është i kënaqshëm, duke pasur parasysh se koha e pritjes është vlerësuar në 85% të njerëzve si e përshtatshme; ndërveprimi me punonjësin për 80% të të intervistuarve është vlerësuar i mirë; profesionalizmi i punonjësve për 70% të të intervistuarve është vlerësuar i mirë; cilësia e shërbimit është cilësuar e mirë, një standard mesatar për 60% të të intervistuarve; dhe infrastruktura e ambientit është cilësuar e mirë për 80% të njerëzve

Të gjithë këto komponent kanë nevojë për përmirësim pasi asnjëra prej bashkive në fokus nuk ka rritur një maksimale në asnjërin prej komponentëve.

Ka nevojë për trajnim të vazhdueshëm të punonjësve të shërbimeve publike, jo vetëm për rritjen profesionale, por edhe mbi marrëdhëniet, etikën dhe komunikimin me qytetarët.

Në vlerësimin e cilësisë së shërbimeve është pasur si fokus barazia ndaj qytetarëve të gjinive dhe aftësive të ndryshme, në momentin e matjes nga ana e intervistuesve.

Gjendja e përgjithshme e Bashkive paraqitet në një nivel mesatar, 3.67 në total nga 5 pikë. Në tërësi të gjitha dimensionet, të cilat janë vlerësuar nga ekspertët, kanë marrë një vlerësim 3-4.5 për një maksimale prej 5 pikë.

Lehtësia e identifikimit të sportelit të duhur; qartësia e indikacioneve, sinjalistika dhe kompetenca e stafit janë dimensionet më pak të vlerësuara nga ana e qytetarëve me 3.6 pikë nga 5.

Ndërveprimi me punonjësin është vlerësuar pozitivisht me 3.8 pikë nga 5. Në nivel vizite, vihet re se gjysma e vizitave janë vlerësuar në nivel mesatar, dhe kanë nevojë për përmirësim të gjithë elementët që kanë qenë në fokus të studimit.

Bashkia e cila është cilësuar si më e mira është bashkia e Fierit me 4.17 pikë, mbi mesataren, Bashkia e dyta nga renditja është Bashkia e Elbasanit. Me pikë të barabarta janë cilësuar Bashkia Vlorë dhe Krujë dhe bashkia e cila është cilësuar si më e "dobëta" është Bashkia Gjirokastër, me 3.35 pikë.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.IV GJETJET KRYESORE TË STUDIMIT

Megjithëse Bashkia Fier cilësohet si bashkia më e mirë, vlen për t'u theksuar se një ndër komponentët e vlerësuar më pozitivisht ishte vetë stafi: komunikimi i stafit dhe sjellja e përgjithshme pozitive e tij (të vlerësuara me 4.5 pikë), gjithashtu vendndodhja ishte një komponent tjetër pozitiv por jo lehtësia në arritjen e zyrave, që do të thotë se transporti publik ka nevojë për përmirësim. Anëtarët negativë konsistojnë në mungesën e vendeve për t'u ulur, kohën e pritjes dhe oraret e pritjes së publikut, të cilat vlen për tu theksuar se ishin mbi mesataren. Mundësia e aksesit të shërbimeve vlerësohet më pak pozitivisht – për shkak të mungesës së ndihmës për personat me aftësi të kufizuara, devijim apo ashensor.

Një pjesë të rëndësishme të këtij studimi e zë elementi gjinor, duke pasur parasysh edhe fokusin tonë si organizatë, e cila ka si objekt mbrojtjen e të Drejtave të Njeriut; nxitjen e mundësive të barabarta mes burave dhe grave; pjesëmarrjen e gruas në të gjitha nivelet e institucioneve politikbërëse dhe vendimmarrëse; pjesëmarrjen e grave në tregun e punës si qytetare të barabarta.

Nga bisedat me qytetarët dhe stafin e bashkive, gjithashtu edhe nga dokumenta zyrtarë del se:

Në një pjesë të Bashkive, mungojnë Planet strategjike të zhvillimit, dhe kur këto të fundit ekzistojnë në to nuk gjenden elementët gjinorë, Planet sektoriale me bazë gjinore, Planet Lokale të Veprimit me qëllim mbrojtjen sociale të gruas, përfshirjen e saj në aftësim profesional, nxitjen e punësimit, nxitjen në vendimmarrje etj.

Qytetarët nuk janë të informuar mbi “Buxhetin gjinor” proces nëpërmjet të cilit analizohen buxhetet publike, në mënyrë që të vlerësohet nëse ato kontribuojnë ose jo për më shumë barazi ndërmjet grave dhe burave dhe pastaj të formulohen ndryshime, që nxisin barazinë gjinore.

Kapacitetet njerëzore në lidhje me strukturat që merren me shërbimet sociale apo strukturat e informimit qytetar nuk janë trajnuar për të bashkërenduar punën ndaj nevojitet krijimi i një zinxhiri të konsoliduar burimesh njerëzore.

Lobimi dhe bashkëpunimi ndërmjet grave, anëtarë të këshillave bashkiakë dhe nëpunëseve të administratës vendore në të gjitha nivelet e hierarkisë është shumë i rëndësishëm për arritjen e synimeve që ato i vendosin vetes që në fillim të mandatit qeverisës sidomos kur bëhet fjalë për realizim të projekteve infrastrukturore, lehtësim për sipërmarrjet që bëhen nga gratë, lehtësim të aksesit të kujdesit shëndetësor dhe social.

VI. MATJA E KËNAQËSISË - GJETJE TË STUDIMIT

VI.IV GJETJET KRYESORE TË STUDIMIT

Si përfundim, qytetarët perceptojnë mangësi të konsiderueshme në cilësinë e shërbimeve të ofruara, duke theksuar pabarazinë midis zonave rurale dhe atyre urbane, edhe pse qytetarët në përgjithësi shprehen për nivele të kënaqshme të disponueshmërisë së shërbimeve.

Qytetarët ishin më pozitivë për sa i përket lehtësisë së aksesit në shërbime administrative. Bashkia duhet të bëjë përpjekje të mëtejshme për të përmirësuar kapacitetet për vlerësimin e shërbimeve publike të ofruara prej saj, për të kryer këtë vlerësim në mënyrë sistematike dhe të besueshme dhe për ta përdorur atë për të influencuar procesin e saj vendimmarrës.

Rekomandohet që bashkia të përmirësojë më shumë ambjentet pritëse, sportelet informuese, të publikojë oraret e punës, kartelat e punonjësve nëpër tavolina shërbimi.

Gjithashtu duhet të punojë më tepër për përfshirjen sociale për grupet me nevoja të veçanta gjatë ofrimit të shërbimeve.

Rekomandohet që bashkia të zbatojë ligjin për mbrojtjen nga diskriminimi në të gjitha shërbimet që ofron për qytetarët, kryesisht në qytetin e Gjirokastrës .

Shihet një mungesë e stafit të specializuar të barazisë gjinore vendore për të trajtuar çështjet e gruas, përveç bashkisë së Shkodrës e cila kishte stafin më të specializuar.

Bashkia, krahas punës shumë të mirë që po bën për përfshirjen e grave në vendimmarrje, të punojë më tepër mbi dhunën ndaj gruas, punësimin e grave dhe nxitjen e bizneseve të krijuara nga gratë.

Rekomandohen realizimi i matjes së kënaqshmërisë ndaj ofrimit të shërbimeve publike, çdo gjashtë muaj. Një instrument ky i cili do të përmirësojë ndjeshëm ofrimin e shërbimeve vendore.

REFERENCA

- Ligji Nr. 9970 : 24.07.2008, mbi “ Barazinë Gjimore në Shoqëri”,
- “Strategjia Kombëtare për Barazinë Gjimore dhe Dhunën në Familje” (Nr.913/19.12.2007),
- Ligji Nr 9669/23.12. 2006, mbi “ Masat përkundrejt Dhunës në marrëdhëniet familjare”.
- Ligji Nr : No.10237/18.2.2010 mbi “ Shëndetin dhe ruajtien në punë” .
- Ligji Nr 10221/4.2.2010, mbi “ Mbrojtjen nga diksriminimi”.
- Organizimi dhe funksionimi i pushtetit vendor në Republikën e Shqipërisë ligji 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”
- Ligji 115/2014 Për ndarjen administrativo-territoriale të njërive të qeverisjes vendore në Republikën e Shqipërisë
- Local Governance Mapping, STAR 2 project
- Raport i analizës së situatës së qeverisjes vendore në Shqipëri
- Analiza e Treguesve Sociale Sipas Qarqeve
- Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim 2015 – 2020
- Lidërshipi dhe gratë në qeverisjen vendore